Sage CRM

7.2

Benutzerhandbuch für Mobile



Inhalt

Kapitel 1: Informationen zu diesem Handbuch

Die Zielgruppe dieses Handbuchs sind Benutzer und Systemadministratoren.

Folgendes wird vorausgesetzt:

- Benutzer bedienen mobile Geräte in Web-Browsern. Ein gewisses Maß an Vertrautheit mit der Verwendung von Sage CRM über einen Standard-Web-Browser wäre ebenfalls hilfreich, ist aber nicht zwingend erforderlich.
- Systemadministratoren haben sich vollständig mit dem *Benutzerhandbuch* und dem *Systemadministratorhandbuch* vertraut gemacht.

Kapitelübersicht

In der folgenden Tabelle sehen Sie eine Zusammenfassung der einzelnen Kapitel.

Kapitel	**Zusammenfassung**
Einführung (Seite 2-1)	Einführung in die Sage CRM Mobile-Lösung.
Erste Schritte (Seite 3-1)	Überblick über die Schritte, die Benutzer und Systemadministratoren ergreifen müssen, um über ein mobiles Gerät auf CRM zugreifen zu können
Arbeiten mit Sage CRM auf einem iPhone- oder Android™-Gerät (Seite 4-1)	Informationen zur Arbeit mit CRM auf einem iPhone- oder Android™-Gerät.
Arbeiten mit Sage CRM auf einem Tablet-PC (Seite 5-1)	Informationen zur Arbeit mit CRM auf einem Tablet-PC.
Arbeiten mit Sage CRM auf anderen Mobilgeräten (Seite 6-1)	Informationen zur Arbeit mit CRM auf einem Gerät mit Internet Explorer Mobile oder BlackBerry

Kapitel 2: Einführung

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

Informationen zu Mobile

Mobiler Internetzugriff mit Sage CRM (online)

Mit der Sage CRM Mobile Web-Lösung können Sie online in einem Browser auf einem beliebigen Gerät wie etwa einem Smartphone oder Tablet arbeiten. Hierbei ist zu beachten, dass die Sage CRM Oberfläche abhängig vom benutzten Mobilgerät etwas variiert.

Sage CRM kann unterschiedlichen Typen mobiler Geräte basierend auf ihrem Benutzer-Agenten unterschiedliche Oberflächen anzeigen. Ein Benutzer-Agent ist eine Textzeichenfolge, mit deren Hilfe die Version des Browsers und Betriebssystems des Geräts exakt bestimmt wird. Sage CRM speichert eine Liste von Geräten, denen verschiedene Benutzer-Agenten zugeordnet werden können.

Sage CRM hat Geräte/Themen für eine Reihe von Geräten einschließlich iPhone- und Android-Smartphones sowie iPad- und Android-Tablets. Diese Geräte sind mit XSL-Dateien zurück, die das entsprechende mobile Thema wiedergeben.

Hinweis: Wenn Sie ein Smartphone benutzen möchten, können Sie versuchen, es den iPhone- oder Android-Themen zuzuordnen. Besitzen Sie dagegen ein Gerät mit Internet Explorer Mobile oder BlackBerry, ordnen Sie dieses bitte dem Thema "Mobil" zu.

- Weitere Informationen über die Verwendung von Sage CRM mit den für iPhone oder Android™ optimierten Themen finden Sie unter Arbeiten mit Sage CRM auf einem iPhone- oder Android™-Gerät (Seite 4-1).
- Einzelheiten zur Verwendung von Sage CRM mit anderen Arten von Mobiltelefonen finden Sie unter Arbeiten mit Sage CRM auf anderen Mobilgeräten (Seite 6-1).
- Details zur Verwendung von Sage CRM mit einem für Tablets optimierten Thema finden Sie unter Arbeiten mit Sage CRM auf einem Tablet-PC (Seite 5-1).

Mobile Apps zu Sage CRM (offline)

Sage CRM bietet auch mobile Apps, die für bestimmte Geräte und Betriebssysteme entwickelt wurden und Ihnen durch die Speicherung bestimmter CRM Daten auf dem Mobilgerät online wie offline Zugriff auf CRM geben. Weitere Einzelheiten finden Sie auf der Website der **Sage CRM Community**.

Voraussetzungen für den mobilen Internetzugriff

Damit die CRM Mobile-Lösung genutzt werden kann, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- CRM muss mit einem gültigen Mobile-Lizenzschlüssel auf einem Server installiert sein. Wenn Sie keinen gültigen Lizenzschlüssel haben, wird die folgende Meldung angezeigt: "Aktuelle Installation von CRM nicht für mobilen Betrieb lizenziert".
- Die Benutzer sind mit mobilen Geräten ausgestattet.
- Die Benutzer sind für den mobilen Zugriff aktiviert.
- Es besteht eine Verbindung zwischen den mobilen Geräten und dem Netzwerk Ihres Unternehmens oder dem Internet.
- Der Netzwerkadministrator hat für den Zugriff auf das CRM System von innerhalb und außerhalb Ihres Unternehmensnetzwerks URLs eingerichtet.
- Ihrem CRM System sind die verschiedenen mobilen Gerätetypen mitgeteilt worden.
- Zur besseren Anzeige auf mobilen Geräten sind verschiedene benutzerdefinierte Anpassungen erwogen worden, die an Bereichen wie Bildschirmen, Listen, Registerkarten und dem Cockpit vorzunehmen sind.

Wenn am Implementierungsstandort eine Firewall installiert wurde, müssen Sie bestimmte Schritte unternehmen, um sicherzustellen, dass der über das Internet an den Server mit CRM gerichtete Verkehr durchkommt. Weitere Informationen zur Serversicherheit finden Sie im Kapitel "Übersicht über die Sicherheit" im *Installations-/Aktualisierungshandbuch*.

Wenn Sie auf Ihrem Sage CRM System die klassische Outlook- oder Exchange-Integration eingerichtet haben, können Sie davon ausgehen, dass Aktualisierungen der Aufgaben, Termine und Kontakte, auf die über die Mobile-Lösung zugegriffen wird, auf den meisten Geräten widergespiegelt werden.

Kapitel 3: Erste Schritte

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

Aktivieren von Benutzern für den mobilen Internetzugriff

Alle Benutzer, die auf Sage CRM Mobile zugreifen möchten, müssen hierfür aktiviert sein.

So aktivieren Sie Benutzer für den mobilen Internetzugriff

1. Wählen Sie **Administration** | **Benutzer** | **Benutzer** aus.
2. Wählen Sie den Hyperlink des Benutzers aus, den Sie aktivieren möchten, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
3. Vergewissern Sie sich, dass das Feld **PDA/WAP-Zugriff** auf **Wahr** gesetzt ist.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

URLs für den Zugriff auf CRM

Ihr Netzwerkadministrator muss URLs für alle mobilen Benutzer einrichten, damit sie innerhalb oder außerhalb des Unternehmensnetzwerks auf Mobile zugreifen können.

Der URL für den Zugriff auf CRM von innerhalb des Unternehmensnetzwerks entspricht dem URL für den Zugriff auf CRM von Ihrem Desktop aus und wird in der Regel im Format **http://Firmenserver/Firmenanwendung** angegeben.

Der URL für den Zugriff auf CRM von außerhalb des Unternehmensnetzwerks enthält in der Regel die IP-Adresse Ihrer Firma. Der URL hat in der Regel das Format **http://IP-Adresse der Firma/Firmenanwendung**.

Zuordnen von nicht zugewiesenen Benutzer-Agenten

Möglicherweise wurden in CRM Benutzer-Agenten angegeben, die noch keinem Gerät zugeordnet worden sind.

So ordnen Sie einen nicht zugewiesenen Benutzer-Agenten zu:

1. Klicken Sie unter **Administration** | **Erweiterte Anpassung** | **Geräte** auf die Schaltfläche **Nicht zugewiesene Benutzer-Agenten anzeigen**. Die Seite **Nicht zugewiesene Benutzer-Agenten** wird angezeigt.

   Seite **Nicht zugewiesene Benutzer-Agenten**

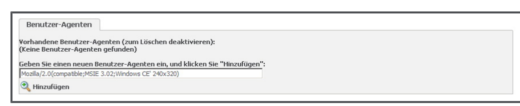
2. Klicken Sie auf den Benutzer-Agenten und das Gerät, zu dem Sie ihn zuordnen möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Der nicht zugewiesene Benutzer-Agent ist jetzt einem Gerät zugeordnet.

Zuordnen von Benutzer-Agenten

Jedes Mobilgerät hat einen Benutzer-Agenten, der dafür zuständig ist, Sage CRM das Gerät zu beschreiben. Beim Arbeiten mit der Mobile-Lösung bestimmt Sage CRM den vom Gerät verwendeten Benutzer-Agenten und ordnet diesen automatisch zu. Sie müssen einem Gerät nur dann einen Benutzer-Agenten zuordnen, wenn das Gerät dem CRM System nicht bereits bekannt ist.

So ordnen Sie einem Gerät einen bestehenden Benutzer-Agenten zu:

1. Wählen Sie unter **Administration** | **Erweiterte Anpassung** | **Geräte** aus der Liste der Geräte ein Gerät aus, indem Sie auf seinen Hyperlink klicken. Das Eingabeformular **Gerät** wird angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Geben Sie einen neuen Benutzer-Agenten ein** einen neuen Benutzer-Agenten ein.

   Feld **Benutzer-Agent**

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Der Benutzer-Agent wird dem Gerät zugeordnet.

Anpassen von Wireless Mobile-Bildschirmen

Eine typische CRM Installation beinhaltet Standardbenutzeroberflächen für verschiedene Arten von mobilen Geräten. Möglicherweise möchten Sie jedoch einige Bereiche noch weiter anpassen.

Ein wichtiger Aspekt ist, dass die Benutzeroberfläche für die kleine Bildschirmgröße vieler mobiler Geräte optimiert ist. Wenn Sie einem Bildschirm beispielsweise zu viele Felder hinzufügen, sieht er überfüllt aus, und es wird schwierig, mit ihm zu arbeiten.

Die folgenden Bereiche können für mobile Geräte angepasst werden:

- Bildschirme
- Listen
- Registerkarten

Bildschirme, Listen und Registerkarten von mobilen Geräten werden genau so angepasst wie die Bildschirme, Listen und Registerkarten in CRM. Es ist jedoch ein zusätzlicher Schritt erforderlich:

- Bevor Sie mit dem Anpassen der Bildschirme, Listen und Registerkarten beginnen, müssen Sie den richtigen Gerätetyp in der Dropdown-Liste **Geräte** auswählen. Diese Liste wird unter **Administration | Anpassung | <Entität>** auf den Seiten **Bildschirme**, **Listen** und **Registerkarten** angezeigt.
- Die einzigen Aktionen, die für mobile Geräte unterstützt werden, sind **Registerkartengruppe ausführen** und **Objekt ausführen**.

Weitere Einzelheiten zur Anpassung von Bildschirmen, Listen und Registerkarten finden Sie im *Systemadministratorhandbuch*.

Anpassen von Cockpits für mobile Benutzer

Sie können Cockpits für mobile Benutzer ändern. Beispielsweise können Sie entscheiden, den Inhalt, der mobilen Benutzern zur Verfügung steht, zu begrenzen, und möglicherweise möchten Sie für sie einen Standard-Cockpit-Bildschirm konfigurieren. Sie geben an, dass ein Cockpit mobilen Benutzern zur Verfügung steht, indem Sie das Kontrollkästchen **Als mobiles Cockpit festlegen** auf dem Bildschirm **Cockpit-Details bearbeiten** aktivieren. Anschließend können Sie das Cockpit wie gewohnt erstellen oder ändern.

Sie können nicht nur Cockpits für mobile Geräte einrichten, sondern auch angeben, welche Objekte mobilen Benutzern auf ihren Cockpits zur Verfügung stehen sollen.

Hinweis: Zur Objektanpassung benötigen Sie das Modul **Erweiterbarkeit**.

So aktivieren/deaktivieren Sie die Verfügbarkeit eines Objekts für einen mobilen Benutzer:

1. Wählen Sie **Administration | Anpassung | <Entität> | Objekte** aus und öffnen Sie die Seite **Objektdefinition bearbeiten** zu dem Cockpit-Objekt, das Sie für mobile Benutzer aktivieren oder deaktivieren möchten.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verfügbar für Mobile** und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Hinweis: Control-Center werden auf mobilen Geräten nicht unterstützt.

Aktivieren des Schreibschutzes für Entitäten für iPhone- und Android-Geräte

Firmen, Personen, Tickets, Verkaufschancen und Interessenten können mit Schreibschutz versehen werden. Dies ist beispielsweise ggf. erforderlich, wenn es einen Workflow für eine Entität gibt, die von einer Aktualisierung über ein mobiles Gerät betroffen sein kann. Wenn Sie diese Entitäten mit Schreibschutz versehen möchten, öffnen Sie in Editor oder einem anderen Texteditor die folgende JavaScript-Datei:

CRM-Installationsordner\wwwroot\smartphone\SageiPhone.js

Oben auf der Seite wird der folgende Abschnitt angezeigt. Ändern Sie die Werte entsprechend. Die zulässigen Werte sind **true** oder **false**.

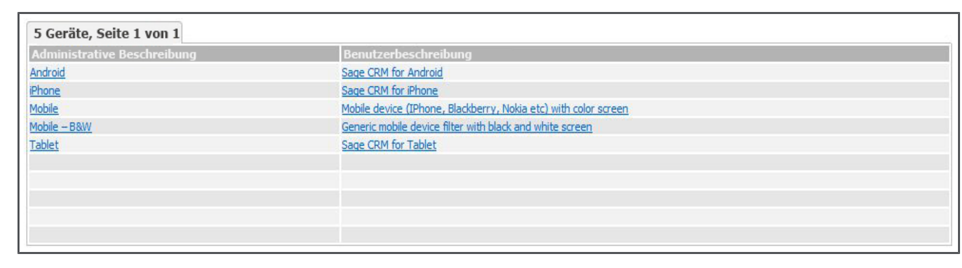
```
/***************************************
* Start Configurable Section
/**************************************/
// Bei Festlegung auf "false" können Benutzer keine
Verkaufschancen ändern.
var updateOpportunities = true;
// Bei Festlegung auf "false" können Benutzer keine Tickets
ändern.
var updateCases = true;
// Bei Festlegung auf "false" können Benutzer keine Interessenten
ändern.
var updateLeads = false;
// Bei Festlegung auf "false" können Benutzer keine Firmen ändern.
var updateCompanies = true;
// Bei Festlegung auf "false" können Benutzer keine Personen
ändern.
var updatePeople = true;
/***************************************
* End Configurable Section
/**************************************/
```

Einrichten weiterer Geräte - Erweiterte Anpassung

Wenn Mobile installiert wird, werden zahlreiche mobile Gerätetypen standardmäßig eingerichtet. Die Standardgeräteliste sollte für die Palette an mobilen Geräten, die Sie für den Zugriff auf CRM verwenden können, ausreichend sein. Bei Bedarf können Entwickler jedoch zusätzliche Geräte einrichten, indem sie eines der vorhandenen Geräte ändern.

So ändern Sie ein vorhandenes Gerät:

1. Klicken Sie auf **Administration | Erweiterte Anpassung**, und wählen Sie **Geräte** auf der Startseite **Erweiterte Anpassung** aus. Eine Liste mit Geräten wird angezeigt.

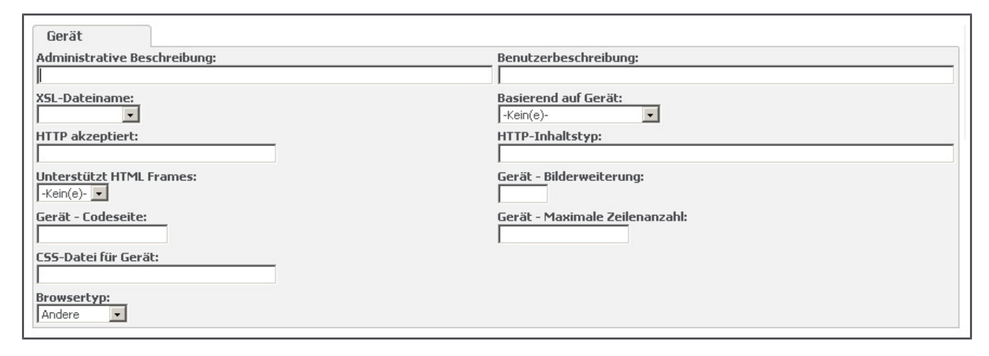


5 Geräte, Seite 1 von 1

Administrative Beschreibung	Benutzerbeschreibung
Android	Sage CRM for Android
iPhone	Sage CRM for iPhone
Mobile	Mobile device (IPhone, Blackberry, Nokia etc) with color screen
Mobile – B&W	Generic mobile device filter with black and white screen
Tablet	Sage CRM for Tablet

Geräteliste

2. Klicken Sie auf den Hyperlink des Geräts, das Sie ändern möchten. Das Eingabeformular **Gerät** wird angezeigt.



Eingabeformular **Gerät**

3. Ersetzen Sie die Beschreibung im Feld **Administrative Beschreibung** durch die Beschreibung des Geräts, das Sie einrichten möchten.
4. Ersetzen Sie die Beschreibung im Feld **Benutzerbeschreibung** durch die Beschreibung des Geräts, die dem Endbenutzer angezeigt werden soll.
5. Wählen Sie aus der Liste **XSL-Dateiname** die XSL-Transformationsdatei aus, die Ihr Gerät benötigt.
6. Wählen Sie aus der Liste **Basierend auf Gerät** ein alternatives Gerät aus, wenn das Gerät, das Sie einrichten, unter **Administration| Anpassung | <Entität> | Bildschirme** nicht Bestandteil der Liste **Geräte** ist.
7. Wenn Ihr Gerät zum Senden von Informationen an CRM eine eindeutige Markup Language verwendet, geben Sie den Namen der Sprache in das Feld **HTTP akzeptiert** ein.
8. Geben Sie in das Feld **HTTP-Inhaltstyp** die Sprache ein, die CRM für die Antwort an das Gerät verwendet.
9. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Unterstützt HTML Frames** die Option **Ja** oder **Nein** aus, um anzugeben, ob das Gerät Frames unterstützt.
10. Wenn Sie auf die Schaltfläche **Speichern** klicken, wird das geänderte Gerät in der Liste der Geräte angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardfelder des Eingabeformulars **Gerät** erläutert.

Feld	Beschreibung
Administrative Beschreibung	Die Beschreibung, die der Administrator für das eingerichtete Gerät verwendet
Benutzerbeschreibung	Die Beschreibung des Geräts, die der Endbenutzer in CRM sieht. Diese Beschreibung sollte dem Benutzer verdeutlichen, auf welchen Gerätetyp verwiesen wird.
XSL-Dateiname	Der Name der XSL-(Extensible Stylesheet Language) Transformationsdatei, die benötigt wird, um CRM Ausgaben in ein Format zu konvertieren, das das mobile Gerät versteht. Für jedes Gerät wird ein Dateiensatz in einem Ordner an folgendem Speicherplatz erstellt: ..\Programme (x86) \Sage\CRM\<Installationsname>\WWWRoot\Themes

Feld	Beschreibung
	\XSL.
Basierend auf Gerät	Wenn das Gerät, das Sie angeben, nicht unter **Administration | Anpassung | <Entität> | Bildschirme** in der Liste **Geräte** aufgeführt ist, können Sie aus der Dropdown-Liste **Basierend auf Gerät** ein alternatives Gerät auswählen.
HTTP akzeptiert	Dieses Feld müssen Sie nur ausfüllen, wenn das Gerät, das Sie angeben, eine eindeutige Auszeichnungssprache verwendet. Wenn Sie eine andere Auszeichnungssprache als HTML angeben, sendet das Gerät eine Zeichenfolge an CRM, um dem Programm mitzuteilen, welchen Typ von Auszeichnungssprache es verwendet.
HTTP-Inhaltstyp	Hierbei verhält es sich ähnlich wie beim Feld HTTP akzeptiert. Indem Sie in dieses Feld eine Auszeichnungssprache eingeben, stellen Sie sicher, dass CRM beim Zurücksenden einer Antwort an das Gerät diesem mitteilt, welche Auszeichnungssprache es sendet.
Unterstützt HTML Frames	Hiermit geben Sie an, ob das Gerät, das Sie einrichten, HTML-Frames unterstützt oder nicht.
Gerät - Bilderweiterung	Hiermit geben Sie die Bilderweiterung (.jpg, .gif, .png etc.) an, die in Verbindung mit dem Gerät zu verwenden ist.
Gerät - Codeseite	Hier geben Sie den Zeichensatz an. Beispiel: shiftjs oder UTF-8.
Geräte – Maximale Zeilenanzahl	Hier geben Sie an, wie viele Zeilen maximal in einem Raster angezeigt werden können.
CSS-Datei für Gerät	Gibt die CSS-Datei an, die mit dem Gerät verknüpft werden soll.
Browsertyp	Der Browsertyp, den das Gerät unterstützt. Zur Auswahl stehen "HTML 4", "Mobile HTML" und "Andere". HTML 4 stellt die normale Desktop-Benutzeroberfläche für das Gerät bereit. Wählen Sie "Andere" aus, wenn Sie sich der korrekten Einstellung nicht sicher sind und möchten, dass CRM den Browsertyp zuweist.

Beheben von Problemen beim Zugriff auf Sage CRM mit iPhone-, und Android-Geräten und Tablets

Sage CRM kann unterschiedlichen Typen mobiler Geräte basierend auf ihrem Benutzer-Agenten unterschiedliche Oberflächen anzeigen. Ein Benutzer-Agent ist eine Textzeichenfolge, mit deren Hilfe die Version des Browsers und Betriebssystems des Geräts exakt bestimmt wird. Sage CRM speichert eine Liste von Geräten, denen verschiedene Benutzer-Agenten zugeordnet werden können.

Sage CRM hat Geräte/Themen für iPhone-,und Android-Geräte und Tablets. Diese Geräte sind mit XSL-Dateien zurück, die das entsprechende mobile Thema wiedergeben.

Bei Problemen mit Sage CRM auf einem iPhone- oder Android-Gerät oder einem Tablet können Sie die folgenden Tipps zur Problembehebung zu Rate ziehen.

iPhone-, Android- oder Tablet-Thema wird auf dem Gerät nicht angezeigt

Stellen Sie sicher, dass der Benutzer-Agent für das iPhone-, Android- oder Tablet-Gerät dem Gerät in CRM ordnungsgemäß zugeordnet ist. Der Benutzer-Agent ist ggf. entweder einem Gerät nicht bzw. einem anderen Gerät zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnen von Benutzer-Agenten (Seite 3-2).

Geräteverknüpfung ist im Bereich "Erweiterte Anpassung" nicht verfügbar"

Die mobile Lizenz für Sage CRM ist nicht installiert. Wenden Sie sich an Ihren Geschäftspartner zwecks Beschaffung eines Lizenzschlüssels für den mobilen Zugriff.

iPhone-, Android- oder Tablet-Thema wird nicht angezeigt, wenn auf CRM über einen Hyperlink auf dem Home-Bildschirm zugegriffen wird

Das iPhone-, Android- oder Tablet-Gerät sendet einen anderen Benutzer-Agenten, wenn auf dem Home-Bildschirm auf einen Hyperlink zugegriffen wird. Überprüfen Sie die Liste **Nicht zugewiesene Benutzer-Agenten** auf einen neuen iPhone-, Android- oder Tablet-Benutzer-Agenten, und ordnen Sie ihn dem richtigen Gerät zu.

iPhone-, Android- oder Tablet-Gerät findet den CRM Webserver nicht

Stellen Sie sicher, dass auf die CRM Installation im Internet zugegriffen werden oder sich das iPhone- oder Android-Gerät mit einem VPN verbinden kann, das auf die CRM Installation zugreifen kann.

Anstelle des iPhone- oder Android-Anmeldebildschirms wird der standardmäßige Anmeldebildschirm angezeigt

Die CRM Metadaten wurden noch nicht geladen (z. B. wegen IISReset). Melden Sie sich an – das iPhone- oder Android-Thema wird dann wie erwartet angezeigt.

Kapitel 4: Arbeiten mit Sage CRM auf einem iPhone- oder Android™-Gerät

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

Anmelden

So gelangen Sie zur Anmeldeseite:

1. Öffnen Sie den Internetbrowser auf Ihrem Mobilgerät und geben Sie den URL ein, den Ihnen Ihr Systemadministrator gegeben hat Wenn Sie bereits über Ihren Desktop Zugriff auf CRM haben, geben Sie den URL ein, den Sie normalerweise verwenden. Dieser hat meist folgende Form: **http://Firmenserver/Firmenanwendung**. Die Anmeldeseite wird angezeigt.
2. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein, und tippen Sie auf die Schaltfläche **Anmelden**. Nun sind Sie angemeldet. Nach der erfolgreichen Anmeldung wird standardmäßig die Startseite für Ihr Mobilgerätthema angezeigt.

Hinzufügen eines Symbols auf dem Home-Bildschirm

So fügen Sie ein Sage CRM Symbol zu Ihrem Home-Bildschirm hinzu:

1. Wenn Sie CRM zum ersten Mal auf Ihrem iPhone- oder Android™-Smartphone aufrufen, tippen Sie der unteren Symbolleiste auf das Symbol **Lesezeichen hinzufügen**.
2. Tippen Sie auf **Zum Home-Bildschirm**.
3. Tippen Sie im anschließend angezeigten Bildschirm auf **Hinzufügen**. Der Browser wird geschlossen, und ein Sage CRM Symbol wird auf Ihrem Home-Bildschirm angezeigt.

Auf manchen Geräten können Sie direkt vom Home-Bildschirm aus ein Symbol für den CRM Startbildschirm hinzufügen:

1. Drücken Sie die **Menütaste** Ihres Smartphones.
2. Wählen Sie **Mehr** aus.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Verknüpfung mit Home-Bildschirm hinzufügen**. Das Sage CRM-Symbol wird auf Ihrem Home-Bildschirm angezeigt.

Abmelden

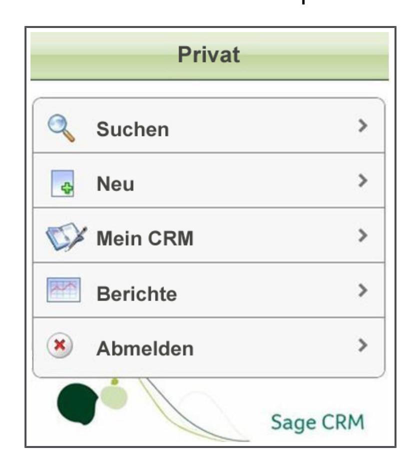
So melden Sie sich ab:

- Tippen Sie auf der Startseite der Sage CRM Mobile-Lösung auf die Option **Abmelden**.

Sie werden auch automatisch abgemeldet, wenn Sie das Browser-Fenster schließen oder in demselben Browser-Fenster zu einer anderen Website navigieren.

Navigation in einem Bildschirm auf einem iPhone- oder Android™-Gerät

Im Mobile-Thema wird das Desktoplayout von Sage CRM in großem Umfang nachempfunden. Abhängig vom verwendeten Mobilgerät variiert das Layout geringfügig. Bei der ersten Anmeldung gelangen Sie zur Startseite von "Sage CRM für Mobile", wo Sie – abhängig von Ihren Benutzerrechten – die Optionen des CRM Hauptmenüs angezeigt bekommen.



CRM Hauptmenü

Suchen nach Informationen auf einem iPhone- oder Android™-Gerät

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie eine grundlegende Suche durchführen. Ferner werden einige Beispiele für die Suche nach bestimmten Informationen angeführt.

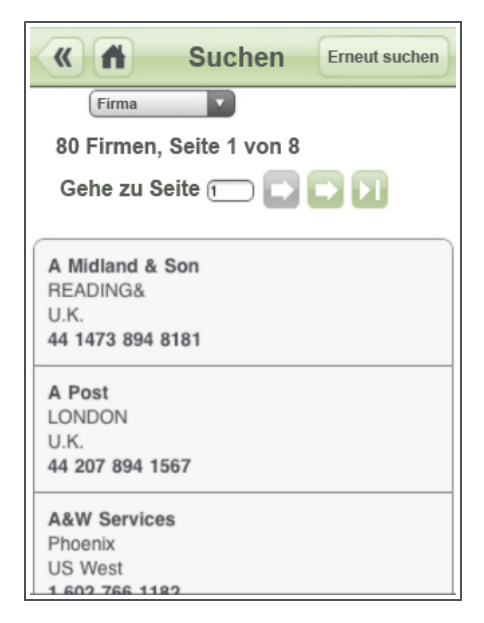
So suchen Sie nach Informationen:

1. Tippen Sie auf der Startseite auf die Menüschaltfläche **Suchen**.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Suchen** aus, wonach Sie suchen möchten. Zu den verfügbaren Optionen gehören **Firma**, **Person**, **Ticket**, **Verkaufschance** und **Interessent**.

   Hinweis: Dokumente werden bei der Lösung für mobilen Internetzugriff nicht unterstützt. Mit Firmen, Personen, Tickets, Verkaufschancen oder Interessenten verknüpfte Dokumente werden Benutzer nicht angezeigt, die auf einem Mobilgerät auf CRM zugreifen.
3. Geben Sie ein oder mehrere Suchkriterien ein.
4. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Suchen**, um die Suche zu starten.

5. Wählen Sie einen der Hyperlinks aus, um weitere Details zu den Kundeninformationen anzuzeigen. Hyperlinks werden fett angezeigt. Wenn Sie eine lange Ergebnisliste erhalten, die sich über mehrere Seiten erstreckt, können Sie zur gewünschten Seite springen, indem Sie die Seitenzahl in das Feld **Gehe zu Seite** eingeben und auf den Pfeil auf der rechten Seite tippen.

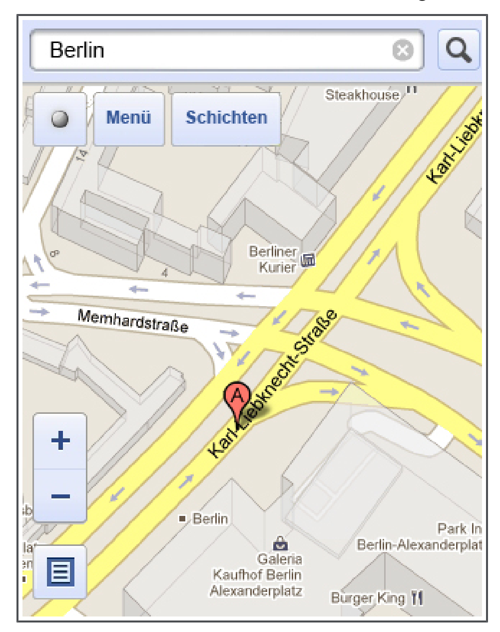
Sie können direkt aus einem Datensatz, der eine gültige Telefonnummer enthält, Anrufe tätigen.



Ergebnisse der Firmensuche

Wenn eine Firma gefunden wurde, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Wenn Sie direkt aus einem Datensatz einen Anruf tätigen möchten, tippen Sie auf die Telefonnummer im Feld **Telefonnummer**.
- Zum Anzeigen einer Karte mit dem Standort eines Kontakts tippen Sie auf das Kartensymbol im Feld **Adresse**. Daraufhin werden Sie in einer Meldung darauf hingewiesen, dass Google Maps Ihren aktuellen Standort verwenden möchte. Tippen Sie auf **OK**, um dies zu akzeptieren. Die Karte wird dann in einem neuen Fenster geöffnet.



Standort des Kunden in Google Maps

Hinzufügen von Kundeninformationen auf einem iPhone- oder Android™-Gerät

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie Kundeninformationen hinzufügen. Ferner wird ein Beispiel dafür angeführt, wie Sie eine neue Firma hinzufügen.

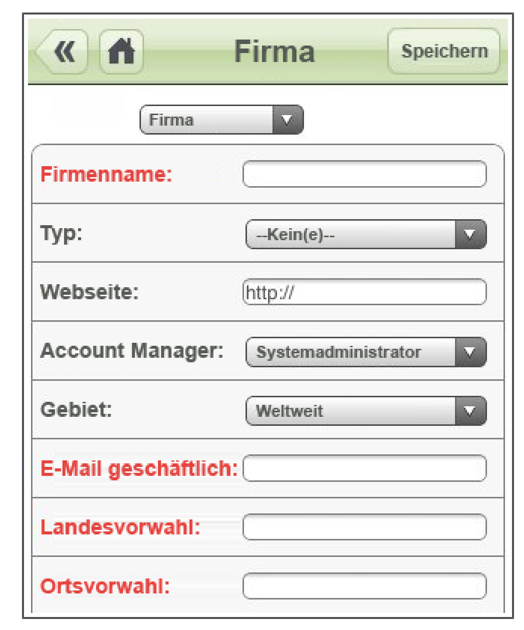
So fügen Sie Informationen hinzu:

1. Tippen Sie auf der Startseite von Sage CRM auf die Menüschaltfläche **Neu**.
2. Wählen Sie im Menü **Neu** das Element aus, das Sie erstellen möchten. Zu den verfügbaren Optionen gehören **Firma**, **Kontakt**, **Ticket**, **Verkaufschance**, **Kommunikation** und **Interessent**.
3. Geben Sie die Details in das Eingabeformular ein.
4. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

Beispiel: Hinzufügen einer neuen Firma

So fügen Sie eine neue Firma hinzu:

1. Tippen Sie auf der Startseite von "Sage CRM für iPhone" auf die Schaltfläche **Neu**.
2. Wählen Sie **Firma** aus dem Menü **Neu** aus.
3. Die Seite **Firma – Neue Firma** wird angezeigt.
4. Geben Sie die Details für die neue Firma ein, und tippen Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Falls Validierungsfehler auftreten, wird eine Popup-Meldung eingeblendet und die erforderlichen Felder werden in rot angezeigt.



Hinzufügen einer neuen Firma – Validierungsfehler

Alle über das Mobilgerät hinzugefügten Informationen werden in der Desktopversion von CRM angezeigt.

Navigation im Kalender auf einem iPhone- oder Android™-Gerät

Sie können den Kalender in der Tages- oder Wochenansicht anzeigen.

- Die Tages- und Wochenansichten sind in **Termine** in der oberen Hälfte der Seite und **Aufgaben** in der unteren Hälfte der Seite unterteilt (um die Aufgaben anzuzeigen, müssen Sie eventuell nach unten scrollen). Die Filterkriterien werden auf den Kalender angewendet. Wenn das Feld **Status** auf **Zu bearbeiten** gesetzt ist, werden nur die zu bearbeitenden Aufgaben und Termine in Ihrem Kalender angezeigt.
- Mit den Pfeilschaltflächen **Weiter** und **Zurück** können Sie zur nächsten Seite der jeweils aktuellen Ansicht wechseln.
- Um eine neue Aufgabe innerhalb der Tagesansicht zu erstellen, tippen Sie auf die Schaltfläche **Neu**.
- So erstellen Sie einen neuen Termin:
  1. Wählen Sie die Uhrzeit und das Datum aus, zu der der Termin stattfinden soll.
  2. Geben Sie die Details ein.
  3. Wenn Sie die Kommunikation speichern, wird sie in Ihrem Arbeitsbereich **Mein CRM** gespeichert.
- Wenn Sie in der Wochenansicht ein bestimmtes Datum auswählen, gelangen Sie zur Tagesansicht des betreffenden Tags.
- In der Tagesansicht können Sie auf eine Uhrzeit tippen, um einen Termin für dieses Zeitfenster hinzuzufügen.
- Wenn Sie in der Wochenansicht auf einen Tag tippen, gelangen Sie zur Übersicht für diesen Tag.

Verwalten von Interessenten, Verkaufschancen und Tickets auf einem iPhone- oder Android™-Gerät

So erstellen Sie einen neuen Interessenten, eine neue Verkaufschance oder ein neues Ticket:

1. Tippen Sie auf der Startseite von "Sage CRM Mobile" auf die Menüschaltfläche **Neu**, und wählen Sie **Interessent**, **Verkaufschance** oder **Ticket** aus dem Menü **Neu** aus.
2. Geben Sie die Details in das Eingabeformular ein. Sie müssen eventuell einen Bildlauf nach unten durchführen, um alle Details eingeben zu können.
3. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

   Alternativ können Sie nach einer bestimmten Person oder Firma suchen und den Interessenten, das Ticket oder die Verkaufschance mit ihnen verknüpfen.

So aktualisieren Sie einen vorhandenen Interessenten:

1. Suchen Sie nach dem Interessenten, der Verkaufschance oder dem Ticket und öffnen Sie die Zusammenfassungsseite.
2. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Ändern**.
3. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor, und tippen Sie auf die Schaltfläche **Speichern**.

   Hinweis: Beim Arbeiten mit CRM über mobilen Internetzugriff stehen keine Workflow-Schaltflächen zur Verfügung.

Felder für die erweiterte Suchauswahl

Eine kleine Lupe neben einem kleinen, nach unten zeigenden Pfeil weist ein Feld als erweitertes Suchfeld aus. Beispiele für solche Felder sind die Felder **Firma** und **Person** auf der Seite **Neues Ticket**.



Felder für die erweiterte Suchauswahl im Bildschirm **Neues Ticket**

Wenn das Symbol für die erweiterte Suchauswahl angezeigt wird, können Sie einige Buchstaben eingeben, auf das Lupensymbol tippen und damit unter dem Feld übereinstimmende Einträge anzeigen. Durch Tippen auf ein Ergebnis wird dieses in das Textfeld eingegeben. Wenn die Suche nur einen einzigen Eintrag zurückgegeben hat, erscheint dieser gleich im Textfeld. Sobald Sie einen Datensatz wie eine Firma oder eine Person mit dem Suchauswahlfeld verknüpft haben, können Sie zur Zusammenfassungsseite der Firma bzw. Person springen.

Ausführen eines Berichts auf einem iPhone- oder Android™-Gerät

Bei entsprechenden Berechtigungen können Sie Berichte anzeigen.

CRM bietet Beispielberichte in zahlreichen Kategorien, wie beispielsweise in den Kategorien Vertrieb und Kundenbetreuung. Sie können Berichte auf Ihrem Smartphone ausführen, indem Sie auf der Sage CRM Startseite auf die Schaltfläche **Berichte** tippen.

So führen Sie einen Beispielbericht aus:

1. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Berichte**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Kategorie auswählen** eine Kategorie aus. Es wird eine Liste der Berichte angezeigt, die in der betreffenden Kategorie zur Verfügung stehen.



Seite **Bericht auswählen**

3. Klicken Sie auf den Hyperlink des Berichts, der ausgeführt werden soll.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste weitere Suchkriterien aus, und tippen Sie auf die Schaltfläche **Ausführen**. Der Bericht wird angezeigt.

   Um alle Berichtsdetails anzeigen zu können, müssen Sie eventuell nach unten scrollen oder Ihr Smartphone drehen, sofern es die Anzeige im Querformat unterstützt.

   Hinweis: Sie können alle Berichte, die Sie auf Ihrem Desktop in CRM erstellt haben, auf Ihrem mobilen Gerät ausführen. Sie führen sie genau so aus, wie Sie es mit Beispielberichten tun.

Cockpit auf einem iPhone- oder Android™-Gerät

Sie können auf Ihrem Desktop das Cockpit definieren, das auf Ihrem Smartphone angezeigt werden soll.

So wählen Sie ein Cockpit aus

1. Öffnen Sie auf Ihrem Desktop **Mein CRM** | **Cockpit**, und klicken Sie auf den Hyperlink **Zum Cockpit wechseln**.

   Hinweis: Das Control-Center steht auf mobilen Geräten nicht zur Verfügung.

2. Wählen Sie in der Dropdownliste **Cockpit** das Cockpit aus, das auf Ihrem mobilen Gerät angezeigt werden soll. Die Seite **Cockpit-Inhalt** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Cockpit-Details bearbeiten**. Die Seite **Cockpit - Details** wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Als mobiles Cockpit festlegen** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Das ausgewählte Cockpit wird angezeigt, wenn Sie es auf Ihrem iPhone- oder Android™-Gerät öffnen. Weitere Informationen zum Erstellen und Hinzufügen von Inhalt zu Control-Centern und Cockpits finden Sie im *Benutzerhandbuch*.

So zeigen Sie ein Cockpit auf Ihrem Smartphone an

1. Navigieren Sie von der Sage CRM Startseite zum Bereich **Mein CRM**.
2. Wählen Sie **Cockpit** aus dem Menü **Mein CRM** aus. Ihr bevorzugtes Cockpit wird angezeigt.

Kapitel 5: Arbeiten mit Sage CRM auf einem Tablet-PC

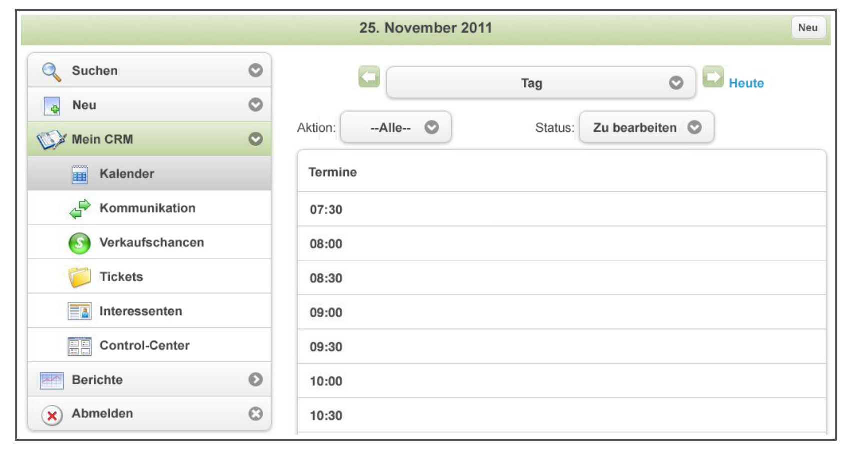
In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- **Anmelden mit einem Tablet-Gerät**
- **Hinzufügen eines Home-Bildschirmsymbols auf einem Tablet**
- **Festlegen der Benutzereinstellung für die Tablet-Standardversion**
- **Suchen nach Informationen auf einem Tablet**
- **Hinzufügen von Kundeninformationen auf einem Tablet**
- **Ändern von Kundeninformationen auf einem Tablet**
- **Navigieren im Kalender auf einem Tablet**
- **Ausführen eines Berichts auf einem Tablet**
- **Arbeiten mit dem Cockpit auf einem Tablet**

Anmelden von einem Tablet-Gerät

So gelangen Sie zur Anmeldeseite:

1. Öffnen Sie den Internet-Browser auf Ihrem Tablet-Gerät.
2. Geben Sie in das Adressfeld dieselbe Adresse ein, mit der Sie auf Ihrem Desktop-PC oder Laptop auf CRM zugreifen.
3. Geben Sie Ihre Anmeldeinformationen ein, und tippen Sie auf **Anmelden**. Bei einer erfolgreichen Anmeldung wird ein Bereich innerhalb von **Mein CRM** angezeigt, z. B. Ihr Kalender. Das Aussehen des Bereichs hängt von Ihren Benutzereinstellungen ab: Der Bereich sieht entweder genau wie in der Desktop-Version aus oder, wenn Sie das Tablet-Thema ausgewählt haben, das die Sage CRM Oberfläche für Tablets optimiert, entspricht er im Aussehen dem Tablet-Thema.



Startseite des Table-Themas

Hinzufügen eines Home-Bildschirmsymbols auf einem Tablet

Auf den meisten Tablet-Geräten können Sie ein Symbol zu Ihrem Home-Bildschirms hinzufügen, damit Sie einfach auf Ihre bevorzugten Websites zugreifen können. **Hinweis**: Die Methode zum Hinzufügen des Sage CRM Symbols zum Home-Bildschirm variiert von Gerät zu Gerät.

1. Wechseln Sie zur Anmeldeseite von Sage CRM.
2. Tippen Sie auf das Symbol zum Hinzufügen eines neuen Home-Bildschirmsymbols. Auf dem iPad 3 ist dies beispielsweise das Symbol mit dem Kästchen mit Pfeil herausführt.
3. Tippen Sie auf **Zum Home-Bildschirm**.
4. Bearbeiten Sie ggf. die Beschreibung.
5. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**. Das Sage CRM-Symbol wird auf Ihrem Home-Bildschirm angezeigt.

Festlegen der Benutzereinstellung für die Tablet-Standardversion

Bei Verwendung eines Tablets können Sie in zwei verschiedenen Ansichten von Sage CRM arbeiten: in der Tablet-Ansicht oder der Desktop-Ansicht. Die mobile Anzeige ist für iPad- oder Android-Tablets mit 10"- bzw. 7"-Bildschirmen optimiert.

So legen Sie die Standardzugriffseinstellung für die Verwendung von Sage CRM mit einem Tablet-PC fest:

1. Melden Sie sich über Ihren Desktop-Rechner an Sage CRM an.
2. Wählen Sie **Mein CRM** | **Einstellungen** aus.
3. Legen Sie das Feld **Tablet-Standardversion** entweder auf **Desktop-Version** oder **Tablet-Version** fest.

Bei der nächsten Anmeldung über das Tablet-Gerät wird das Tablet-Thema angezeigt.

Suchen nach Informationen auf einem Tablet

So suchen Sie nach Informationen:

1. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Suchen**, um nach den unterschiedlichen Arten von Informationen zu suchen, auf die Sie Zugriff haben.
2. Tippen Sie auf eine der Optionen, um den Suchbildschirm aufzurufen.
3. Geben Sie die zu suchenden Details ein und tippen Sie oben auf der Seite auf die Schaltfläche **Suchen**. Es wird dann eine Liste mit Suchergebnissen angezeigt. Hyperlinks werden fett angezeigt.
4. Wenn Sie auf eine Telefonnummer tippen, werden Sie gefragt, ob Sie einen neuen Kontakt erstellen oder Angaben zu einem bestehenden Kontakt im Adressbuch Ihres Tablets hinzufügen möchten. **Hinweis**: Dieses Verhalten ist geräteabhängig.

Hinzufügen von Kundeninformationen auf einem Tablet

So fügen Sie einen neuen Datensatz hinzu

1. Tippen Sie im Hauptmenü auf die Schaltfläche **Neu**. Es wird eine Liste der Datensatztypen angezeigt, die Sie erstellen dürfen:
2. Tippen Sie auf den zu erstellenden Datensatztyp. Der Eingabebildschirm wird angezeigt. Pflichtfelder sind hinter dem Feldnamen mit einem Sternchen markiert.
3. Wenn Sie die Eingabe der Änderungen abgeschlossen haben, tippen Sie oben auf der Seite auf die Schaltfläche **Speichern**. Falls Validierungsfehler auftreten, wird eine Popup-Meldung eingeblendet und nicht ausgefüllte Pflichtfelder werden gelb markiert.
4. Tippen Sie auf **Speichern**, wenn alle Pflichtfelder ausgefüllt wurden. Die Seite **Zusammenfassung** wird angezeigt.

Ändern von Kundeninformationen auf einem Tablet

Zum Ändern eines Datensatzes tippen Sie oben auf der Seite auf die Schaltfläche **Ändern**.
Hinweis: Der Systemadministrator hat ggf. Änderungen an bestimmten Arten von Informationen deaktiviert, um sicherzustellen, dass der Workflow nicht beeinträchtigt wird. In diesem Fall wird die Schaltfläche **Ändern** nicht angezeigt.

So bearbeiten Sie beispielsweise einen Kommunikationsdatensatz für die aktuelle Firma

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Kommunikation** eine Kommunikation aus und tippen Sie dann auf die Option **Ändern**. Der Datensatz wird im Bearbeitungsmodus angezeigt.
2. Tippen Sie auf das Feld, das Sie ändern möchten. Beachten Sie, dass bei den verschiedenen Eingabetypen unterschiedliche Benutzeroberflächen angezeigt werden.
3. Tippen Sie auf **Speichern**.

Navigieren im Kalender auf einem Tablet

- Sie können den Kalender in der Tages- oder Wochenansicht anzeigen.
- In der Tagesansicht können Sie auf eine Uhrzeit tippen, um einen Termin für dieses Zeitfenster hinzuzufügen. Wenn Sie in der Wochenansicht auf einen Tag tippen, gelangen Sie zur Übersicht für diesen Tag.
- Aufgaben werden am Ende der Tagesansicht angezeigt.

Ausführen eines Berichts auf einem Tablet

Bei entsprechenden Berechtigungen können Sie auf Ihrem Tablet-Gerät Berichte anzeigen.

1. Tippen Sie im Hauptmenü auf **Berichte**. Eine Liste mit Berichtskategorien und Berichten wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Dropdown-Liste mit der Kategorie und dann eine andere Kategorie aus, um die Liste der Berichte für diese Kategorie anzuzeigen.
3. Wählen Sie den auszuführenden Bericht aus. Wenn für den Bericht Filteroptionen verfügbar sind, können Sie diese nach Bedarf festlegen.
4. Tippen Sie zum Ausführen des Berichts oben auf der Seite auf die Schaltfläche **Ausführen**.

Arbeiten mit dem Cockpit auf einem Tablet

Sie können das Sage CRM Cockpit auf Ihrem Tablet-Gerät anzeigen. Melden Sie sich hierzu über einen Desktop-Browser bei Sage CRM an und erstellen Sie durch Auswählen der Option **Als mobiles Cockpit festlegen** ein Cockpit.

Wenn Sie die Einrichtung im Browser abgeschlossen haben, können Sie von Ihrem Tablet aus auf das Cockpit zugreifen.

Kapitel 6: Arbeiten mit Sage CRM auf anderen Mobilgeräten

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

Anmelden

So gelangen Sie zur Anmeldeseite:

1. Öffnen Sie Ihren Web-Browser und geben Sie den URL ein, den Ihnen Ihr Systemadministrator gegeben hat Wenn Sie bereits über Ihren Desktop Zugriff auf CRM haben, geben Sie den URL ein, den Sie normalerweise verwenden. Dieser hat meist folgende Form: **http://Firmenserver/Firmenanwendung**. Die Anmeldeseite wird angezeigt.
2. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein und klicken Sie auf die Schaltfläche **Anmelden**. Nun sind Sie angemeldet. Bei erfolgreicher Anmeldung wird standardmäßig die Ansicht **Mein CRM | Kalender** mit dem aktuellen Datum angezeigt.

Abmelden

So melden Sie sich ab:

- Klicken Sie oben auf dem Bildschirm auf die Menüschaltfläche **Abmelden**.

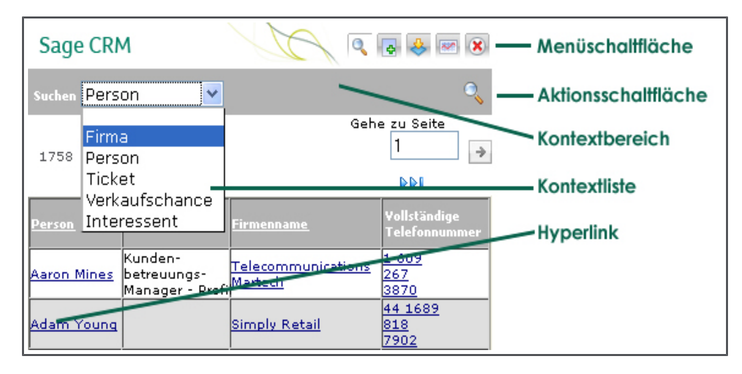
  Sie werden auch automatisch abgemeldet, wenn Sie das Browser-Fenster schließen oder in demselben Browser-Fenster zu einer anderen Website navigieren.

Navigieren im Wireless Mobile-Bildschirm

Um sich effizient mit einem mobilen Gerät in einem CRM System bewegen zu können, müssen Sie die verschiedenen Bildschirmbereiche kennen.

Grundlegende Bildschirmelemente

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen Bereiche eines Mobile-Bildschirms erläutert.



Mobile-Bildschirm

Bildschirmbereich	Beschreibung
Menüschaltflächen	Mithilfe der Menüschaltflächen oben auf dem Bildschirm können Sie direkt von einem Arbeitsbereich zu einem anderen wechseln. Die Menüschaltflächen sind immer dieselben, ganz gleich, in welchem Kontext Sie gerade arbeiten.
Aktionsschaltflächen	Während der Arbeit mit dem System müssen Sie die Daten ändern. Beispielsweise aktualisieren Sie Kontaktinformationen, stufen Verkaufschancen hoch usw. Hierfür sind die Aktionsschaltflächen da. Welche Aktionsschaltflächen zur Verfügung stehen, hängt vom aktuellen Kontext ab.
Kontextbereich	Dieser Bildschirmbereich beinhaltet die Kontextliste und die Aktionsschaltflächen.
Kontextliste	Mit diesen Optionen können Sie während Ihrer Arbeit schnell von einem Kontext zu einem anderen wechseln. Wenn Sie beispielsweise Ihren Kalender überprüfen, möchten Sie möglicherweise schnell zu Ihren noch zu bearbeitenden Verkaufschancen oder Tickets umschalten. Dies können Sie mithilfe der Kontextliste tun.
Hyperlinks	Mit den Hyperlinks können Sie von einer Seite zu einer anderen springen. Wenn Sie beispielsweise auf den Namen einer Person klicken, wird die Seite **Zusammenfassung** der betreffenden Person angezeigt.

Suchen nach Informationen auf einem mobilen Gerät

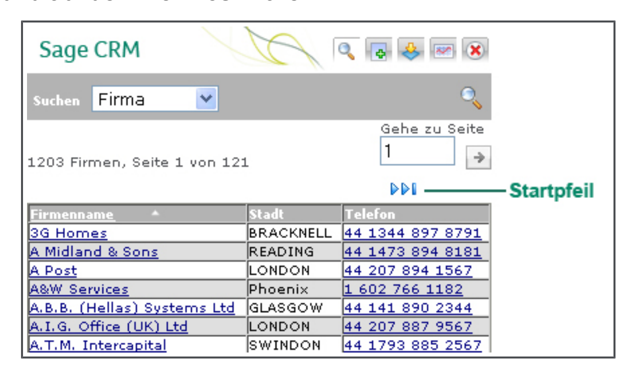
In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie eine grundlegende Suche durchführen. Ferner werden einige Beispiele für die Suche nach bestimmten Informationen angeführt.

So suchen Sie nach Informationen:

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Suchen**.
2. Wählen Sie aus der Kontextliste aus, wonach Sie suchen möchten. Zu den verfügbaren Optionen gehören **Firma**, **Person**, **Ticket**, **Verkaufschance** und **Interessent**.

   Hinweis: Dokumente werden bei mobilen Installationen nicht unterstützt. Mit Firmen, Personen, Tickets, Verkaufschancen oder Interessenten verknüpfte Dokumente werden Benutzer nicht angezeigt, die auf einem mobilen Gerät auf CRM zugreifen.

3. Geben Sie ein oder mehrere Suchkriterien ein.
4. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**, um die Suche zu starten.
5. Klicken Sie auf einen der Hyperlinks, um weitere Details zu den Kundeninformationen anzuzeigen. Wenn Sie eine lange Ergebnisliste erhalten, die sich über mehrere Seiten erstreckt, können Sie zu der gewünschten Seite springen, indem Sie die Seitenzahl in das Feld **Gehe zu Seite** eingeben und auf den Pfeil **Los** klicken.



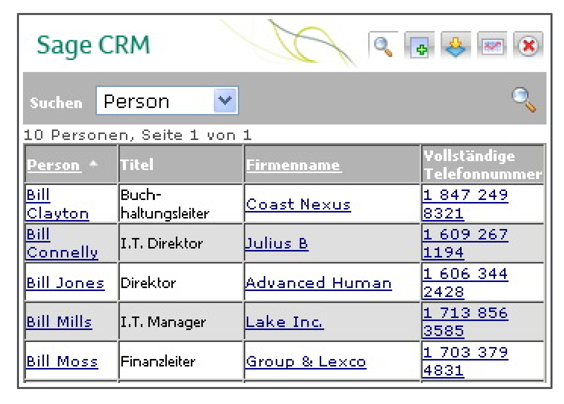
Pfeilschaltfläche **Los**

Hinweis: Die Menüschaltfläche **Suchen** befindet sich oben auf dem Bildschirm, und die Aktionsschaltfläche **Suchen** finden Sie im Kontextbereich des Bildschirms.

Beispiel: Suchen nach einer Person

So suchen Sie nach einer Person namens Bill Jones:

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Suchen** und wählen Sie aus der Liste im Kontextbereich den Eintrag **Person** aus. Die Seite **Personensuche** wird angezeigt.
2. Geben Sie in das erste Feld **Bill** ein und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**. Eine Liste mit Personen, die Ihren Suchkriterien entsprechen, wird angezeigt.



Suchergebnisse

3. Klicken Sie auf den Hyperlink zu Bill Jones. Die Seite **Person – Zusammenfassung** wird angezeigt.

Beispiel: Suchen einer Verkaufschance

So suchen Sie nach einer Verkaufschance, die mit einer bestimmten Firma verknüpft ist:

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Suchen** und wählen Sie aus der Liste im Kontextbereich den Eintrag **Firma** aus.
2. Geben Sie **Design Right** in das Feld **Firmenname** ein und klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche **Suchen**.
3. Klicken Sie auf den Hyperlink zu Design Right, um die Zusammenfassungsseite anzuzeigen.
4. Wählen Sie aus der Liste im Kontextbereich **Verkaufschancen** aus. Eine Liste mit den Verkaufschancen, die mit Design Right verknüpft sind, wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol **Status**, um die Verkaufschancendetails anzuzeigen.



Mit einer Firma verknüpfte Verkaufschance

Hinzufügen von Kundeninformationen auf einem mobilen Gerät

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie Kundeninformationen hinzufügen. Ferner wird ein Beispiel dafür angeführt, wie Sie einer vorhandenen Firma einen neuen Kontakt hinzufügen.

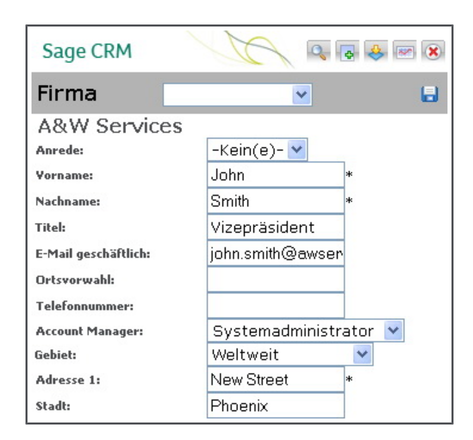
So fügen Sie Informationen hinzu:

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Neu**.
2. Wählen Sie aus der Kontextliste das Element aus, das Sie erstellen möchten. Zu den verfügbaren Optionen gehören **Firma**, **Kontakt**, **Ticket**, **Verkaufschance**, **Kommunikation** und **Interessent**.
3. Geben Sie die Details in das Eingabeformular ein.
4. Klicken Sie im Kontextbereich auf die Schaltfläche **Speichern**.

Beispiel: Hinzufügen einer Person zu einer Firma

So fügen Sie eine Person zu einer vorhandenen Firma hinzu:

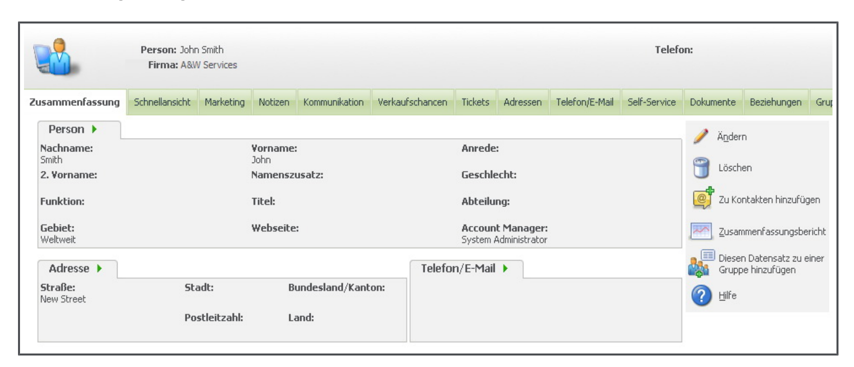
1. Suchen Sie nach der Firma, zu der Sie den neuen Kontakt hinzufügen möchten.
2. Wenn die Zusammenfassungsseite der Firma angezeigt wird, wählen Sie **Person** aus der Kontextliste aus.
3. Klicken Sie im Kontextbereich auf die Schaltfläche **Neu**. Die Seite **Firma – Person hinzufügen** wird angezeigt.
4. Geben Sie die Personendetails ein, und klicken Sie im Kontextbereich auf die Schaltfläche **Speichern**. Alle mit einem Sternchen markierte Felder sind Pflichtfelder.



Bildschirm **Firma – Person hinzufügen**

Hinweis: In derselben Weise können Sie Kommunikationen, Verkaufschancen und Tickets zu Firmen hinzufügen.

Alle über das Mobilgerät hinzugefügten Informationen werden in der Desktopversion von CRM angezeigt.



Bildschirm **Person - Zusammenfassung**

Navigieren im Kalender auf einem mobilen Gerät

Wenn Sie sich bei CRM anmelden, wird Ihr Tageskalender angezeigt. Mithilfe der Liste im Kontextbereich können Sie in Ihrem Kalender zwischen den Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresansichten wechseln.

Wenn Sie sich gerade nicht im Kalenderkontext befinden, gelangen Sie dorthin, indem Sie oben auf dem Bildschirm auf die Menüschaltfläche **Mein CRM** klicken.

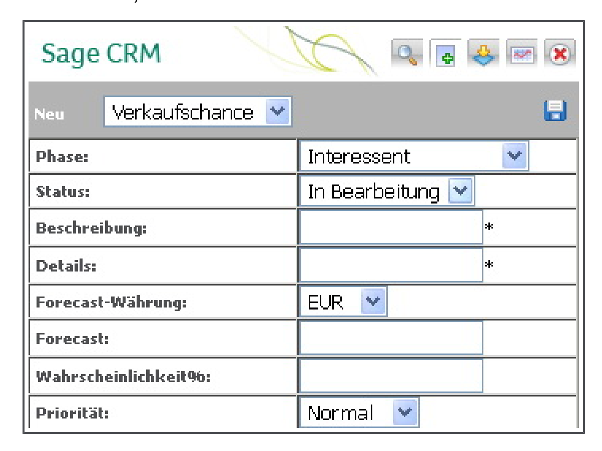
- Die graue Schattierung gibt die aktuelle Uhrzeit bzw. das aktuelle Datum in den Tages- bzw. Wochenansichten an.
- Die Tages- und Wochenansichten sind in **Termine** in der oberen Hälfte der Seite und **Aufgaben** in der unteren Hälfte der Seite unterteilt (um die Aufgaben anzuzeigen, müssen Sie nach unten scrollen). Die Filterkriterien werden auf den Kalender angewendet. Wenn das Feld **Status** auf **Zu bearbeiten** gesetzt ist, werden nur die zu bearbeitenden Aufgaben und Termine in Ihrem Kalender angezeigt.
- Mit den Pfeilschaltflächen **Weiter** und **Zurück** können Sie zur nächsten Seite der jeweils aktuellen Ansicht wechseln.

- Um eine neue Aufgabe innerhalb der Tagesansicht zu erstellen, klicken Sie auf den Hyperlink **Neue Aufgabe**.
- So erstellen Sie einen neuen Termin:
  1. Wählen Sie die Uhrzeit aus, zu der der Termin stattfinden soll. Sie können die Uhrzeit und das Datum auswählen, die/das Sie der Verkaufschance zuordnen möchten, indem Sie in den Dropdown-Listen Jahr, Monat, Tag und Uhrzeit auswählen.
  2. Geben Sie anschließend die Details ein.
  3. Sie müssen nach unten scrollen, um alle Felder ausfüllen zu können.
  4. Sie können ihn einem Kollegen zuweisen, indem Sie seinen Namen aus dem Feld **Benutzer** auswählen.
  5. Wenn Sie die Kommunikation speichern, wird sie in Ihrem Arbeitsbereich **Mein CRM** (oder dem Ihres Kollegen) gespeichert.
- Wenn Sie in der Wochen- oder Monatsansicht auf ein bestimmtes Datum klicken, gelangen Sie zur Tagesansicht des betreffenden Tags.
- Wenn Sie in der Monatsansicht auf eine Woche klicken, gelangen Sie zur Wochenansicht der betreffenden Woche.
- Wenn Sie in der Jahresansicht auf einen Monat klicken, gelangen Sie zur Monatsansicht des betreffenden Monats.
- Sie können eine Kommunikation erstellen, die mit einer Person, einer Firma, einer Verkaufschance oder einem Ticket verknüpft ist. Die Kommunikation wird in dem Kontext gespeichert, in dem sie erstellt wurde. So erstellen Sie z. B. eine mit einer Person verknüpfte Kommunikation:
  1. Öffnen Sie die Zusammenfassungsseite der Person.
  2. Wählen Sie **Kommunikation** in der Liste im Kontextbereich aus.
  3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu**.
  4. Wenn Sie die Details eingeben und speichern, wird die Kommunikation im Kontext der Person gespeichert.

Verwalten von Interessenten, Verkaufschancen und Tickets auf einem mobilen Gerät

So erstellen Sie einen neuen Interessenten, eine neue Verkaufschance oder ein neues Ticket:

1. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche **Neu** und wählen Sie aus der Liste im Kontextbereich **Interessent**, **Verkaufschance** oder **Ticket** aus.



Neue Verkaufschance

2. Geben Sie die Details in das Eingabeformular ein. Sie müssen einen Bildlauf nach unten durchführen, um alle Details eingeben zu können.
3. Klicken Sie im Kontextbereich auf die Aktionsschaltfläche **Speichern**.

   Alternativ können Sie nach einer bestimmten Person oder Firma suchen und den Interessenten, das Ticket oder die Verkaufschance mit ihnen verknüpfen.

So aktualisieren Sie einen vorhandenen Interessenten:

1. Suchen Sie nach dem Interessenten, der Verkaufschance oder dem Ticket und öffnen Sie die Zusammenfassungsseite.



Seite **Verkaufschance - Zusammenfassung**

2. Klicken Sie im Kontextbereich auf die Aktionsschaltfläche **Bearbeiten**.
3. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor und klicken Sie im Kontextbereich auf die Aktionsschaltfläche **Speichern**.

   Hinweis: Beim Arbeiten mit CRM auf einem mobilen Gerät stehen keine Workflow-Schaltflächen zur Verfügung.

Ausführen eines Berichts auf einem mobilen Gerät

CRM bietet Beispielberichte in zahlreichen Kategorien, wie beispielsweise in den Kategorien Vertrieb und Kundenbetreuung. Sie können die Berichte auf Ihrem mobilen Gerät ausführen, indem Sie die Schaltfläche **Berichte** auswählen.

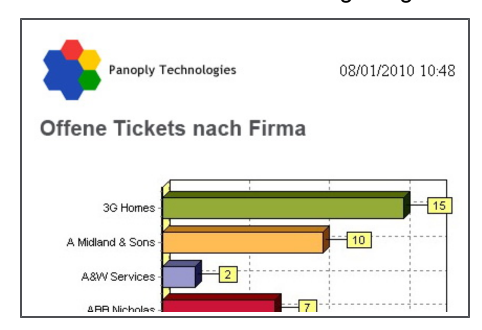
So führen Sie einen Beispielbericht aus:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berichte**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Kategorie auswählen** eine Kategorie aus. Es wird eine Liste der Berichte angezeigt, die in der betreffenden Kategorie zur Verfügung stehen.



Seite **Bericht auswählen**

3. Klicken Sie auf den Hyperlink des Berichts, den Sie ausführen möchten.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste weitere Suchkriterien aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausführen**. Der Bericht wird angezeigt.



Bericht "Offene Tickets nach Firma – Diagramm"

Um alle Berichtsdetails anzeigen zu können, müssen Sie eventuell nach unten scrollen.

Firmenname	RefId	Zugewiesen an	Beschreibung
3G Homes	5-3	Kylie Ward	Falsche Versionsnummer
	1-4	Kylie Ward	Lädt nicht irgendwelche der Software
	1-7	Kylie Ward	Kundenspezifischer Schirm nicht unter Verwendung der normalen Güsse
	5-10025	Kylie Ward	Bediener-Abbruch während des Höchstverkehrs
	5-10026	Kylie Ward	Falsche Zeit für Nordamerika
	5-10049	Kylie Ward	Aufsteigenausgaben
	5-10052	Kylie Ward	Wie fügen wir in einer Extraspalte hinzu?

Bericht "Offene Tickets nach Firma – Details"

Hinweis: Sie können alle Berichte, die Sie auf Ihrem Desktop in CRM erstellt haben, auf Ihrem mobilen Gerät ausführen. Sie führen sie genau so aus, wie Sie es mit Beispielberichten tun.

Cockpit auf einem mobilen Gerät

Sie können auf Ihrem Desktop das Cockpit definieren, das auf Ihrem mobilen Gerät angezeigt werden soll.

Hinweis: Nur Benutzer, die ein Upgrade der Version 7 von SageCRM.com durchgeführt haben, können auf das Cockpit zugreifen.

So wählen Sie ein Cockpit für Ihr mobiles Gerät aus

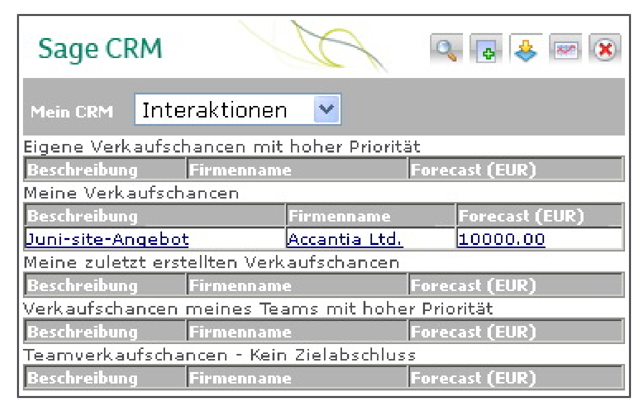
1. Öffnen Sie auf Ihrem Desktop **Mein CRM** | **Cockpit**, und klicken Sie auf den Hyperlink **Zum Cockpit wechseln**.

   Hinweis: Das Control-Center steht auf mobilen Geräten nicht zur Verfügung.

2. Wählen Sie in der Dropdownliste **Cockpit** das Cockpit aus, das auf Ihrem mobilen Gerät angezeigt werden soll. Die Seite **Cockpit-Inhalt** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Cockpit-Details bearbeiten**. Die Seite **Cockpit - Details** wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Als mobiles Cockpit festlegen** aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**. Das ausgewählte Cockpit wird angezeigt, wenn Sie über das mobile Geräte darauf zugreifen. Weitere Informationen zum Erstellen und Hinzufügen von Inhalt zu Control-Centern und Cockpits finden Sie im *Benutzerhandbuch*.

So zeigen Sie ein Cockpit auf Ihrem mobilen Gerät an

1. Wählen Sie die Schaltfläche **Mein CRM** aus, sofern Sie sich nicht bereits im Kontextbereich **Mein CRM** befinden.
2. Wählen Sie aus der Liste im Kontextbereich **Cockpit** aus. Ihr bevorzugtes Cockpit wird angezeigt.



Cockpit-Inhalt